



---

**RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE QUALIDADE E DESEMPENHO**

**SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - PSA**

**HOSPITAL GERAL VILA PENTEADO - HGVP**

**SÃO PAULO / SP**

**AGOSTO / 2022**

---

## 1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

<b>Número do Convênio:</b>	00144/2022
<b>Número do Processo:</b>	2021/49246
<b>Conveniado:</b>	SANTA CASA DE MISERICORDIA DE CHAVANTES
<b>CNPJ:</b>	73.027.690/0001-46
<b>Tipo Beneficiário:</b>	Entidade Filantrópica
<b>Interveniente:</b>	Sem interveniência
<b>Tipo de Convênio:</b>	(CSS) APOIO FINANCEIRO - CUSTEIO AÇÕES ESPECÍFICAS - ENTIDADES
<b>Programa:</b>	Apoio Financeiro - Assistência Hospitalar e Ambulatorial (Leitos e Exames de Diagnóstico) - (Custeio - Entidades) CSS
<b>Unidade Gestora:</b>	HOSPITAL VILA PENTEADO
<b>Município:</b>	Chavantes
<b>Natureza da Despesa:</b>	335043 - Subvenções Sociais (Custeio - 3º Setor)
<b>Fonte dos Recursos:</b>	TESOURO - FUNDES

## 2. OBJETO:

Prestação de serviços especializada no atendimento de Urgência e Emergência do Pronto Socorro da Unidade.

## 3. INTRODUÇÃO

**ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE – O.S.S.**

**Fundação:** 31 de agosto de 1923.

**Constituição jurídica:** Associação civil de direito privado, sem fins lucrativos e filantrópica.

**Atuação:** Saúde, Educação e Assistência Social.

**Unidade Própria:** Hospital Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

## 4. PERÍODO DE APURAÇÃO DOS DADOS: agosto 2022

## HISTÓRIA

A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes – SCMC** é uma entidade privada, sem fins lucrativos, fundada no ano de 1923. Possui unidade própria, o Hospital da Santa Casa de Chavantes, que funciona ininterruptamente há mais de 90 anos, atendendo a população da cidade de Chavantes e região do Departamento Regional de Saúde – DRS de Marília.

Em 2020, com a experiência de seus diretores e conselheiros, que atuam há mais de 15 anos em Gestão de Equipamentos de saúde, tornou-se uma Organização Social de Saúde – OSS, estando capacitada a formalizar contratos de gestão com os mais diversos entes governamentais.

O corpo diretivo da SCMC é composto por profissionais das mais distintas categorias, que objetivam a união de esforços e seus conhecimentos para atingir com excelência a qualidade de serviços.

Dito isto, considerando que a **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes**, a qual possui vasto know-how e expertise no gerenciamento de serviços de saúde e capacidade para contribuir na gestão a Saúde, com o objetivo de garantir atendimento em saúde oportuno e qualificado, em conformidade com os compromissos da gestão e utilizando-se de flexibilização organizacional, aprendizado e possibilidade de inserção de novos componentes da prática organizacional, bem como os recursos humanos necessários à operação e funcionamento das Unidades e serviços contratados, visando o atendimento, a integralidade e a multidisciplinaridade da atenção de acordo com os padrões, diretrizes e protocolos assistenciais, buscando atingir os objetivos, a seguir:

**MISSÃO:**

Promover Saúde Pública com a eficiência do setor privado.

**VISÃO**

Ser modelo e referência em gestão de serviços de saúde no terceiro setor

**VALORES**

Transparência

Resolutividade

Lealdade

Integridade

Compromisso

Ética

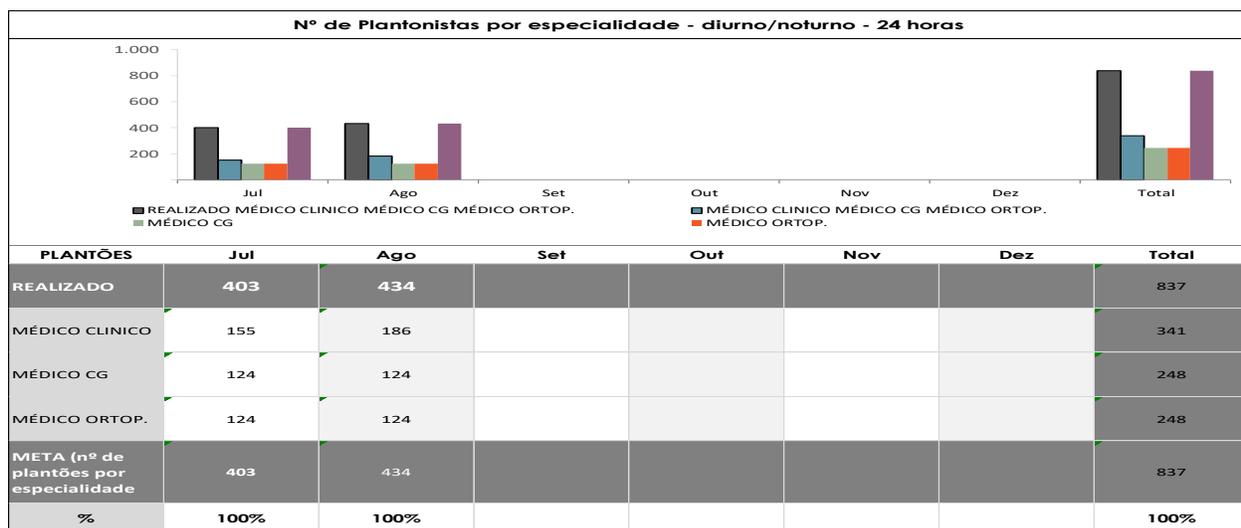
## 1. OBJETIVO

- ✓ Prestar serviços de saúde com qualidade e eficiência, sem preconceitos ou discriminação de raça, cor, religião ou orientação sexual. Uma assistência igualitária, sem privilégios de qualquer espécie com um tratamento individualizado, personalizado e acolhedor, com equipe técnica qualificada para atuação no atendimento de usuários do SUS, de modo a orientar uma produção eficiente, eficaz e efetiva de ações de saúde, buscando contribuir na melhoria do acesso, da integralidade, da qualidade, da resolubilidade e da humanização destas ações;
- ✓ Promover e proteger a saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde, com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades;
- ✓ Capacitar os profissionais para uma atenção resolutiva, integrada por todos os membros da equipe, para os principais agravos e cumprir adequadamente os protocolos diagnósticos e terapêuticos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde;
- ✓ Estabelecer rotinas administrativas mais amigáveis e solidárias, que evitem deslocamentos desnecessários dos usuários, com utilização intensiva dos meios telefônicos e virtuais;
- ✓ Atender os pressupostos e princípios do SUS: universalidade, equidade, integralidade, controle social, hierarquização, serão observados, assim como, os princípios da acessibilidade, vínculo, coordenação, continuidade do cuidado, responsabilização e humanização;
- ✓ Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme o Contrato de Referência;
- ✓ Fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde, através da integração dos sistemas de informação nos níveis primário e secundário;
- ✓ Eficiência e qualidade dos serviços prestados ao cidadão;
- ✓ Maior agilidade para operacionalização dos serviços;
- ✓ Dotação de maior autonomia administrativa e financeira, contribuindo para melhoria do gerenciamento dos serviços;
- ✓ Utilização dos recursos de forma mais racional, visando à redução de custos;
- ✓ Priorização da avaliação por resultado.

A seguir, apresentamos através de gráficos, o quadro de Recursos Humanos atuante na Urgência e Emergência do Pronto Socorro da Unidade, bem como Indicadores de Qualidade, Monitoramento e Desempenho.

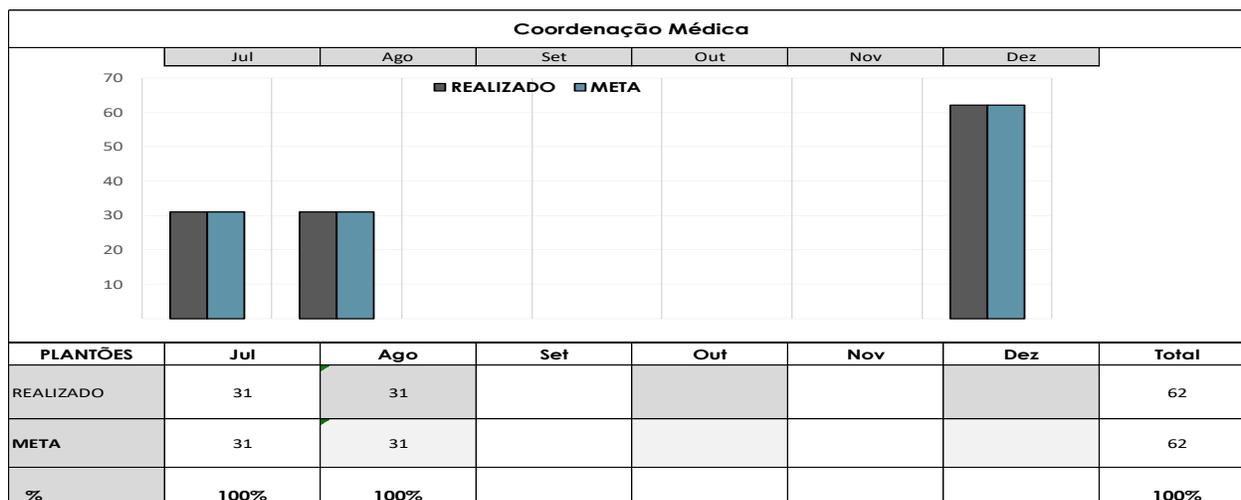
## RECURSOS HUMANOS – SERVIÇOS MÉDICOS

### 1. Equipe Médica – Plantonistas Diurno/Noturno



FONTE DE DADOS: ESCALAS E PONTOS MÉDICOS – AGOSTO 2022

### 2. Equipe Médica – Coordenação Médica - Visitador



### ANÁLISE CRÍTICA:

Designado equipes especializadas para cobertura de plantões diurnos e noturnos, bem como, coordenador médico para representação e acompanhamento da prestação dos serviços contratados, bem como visitas solicitadas.

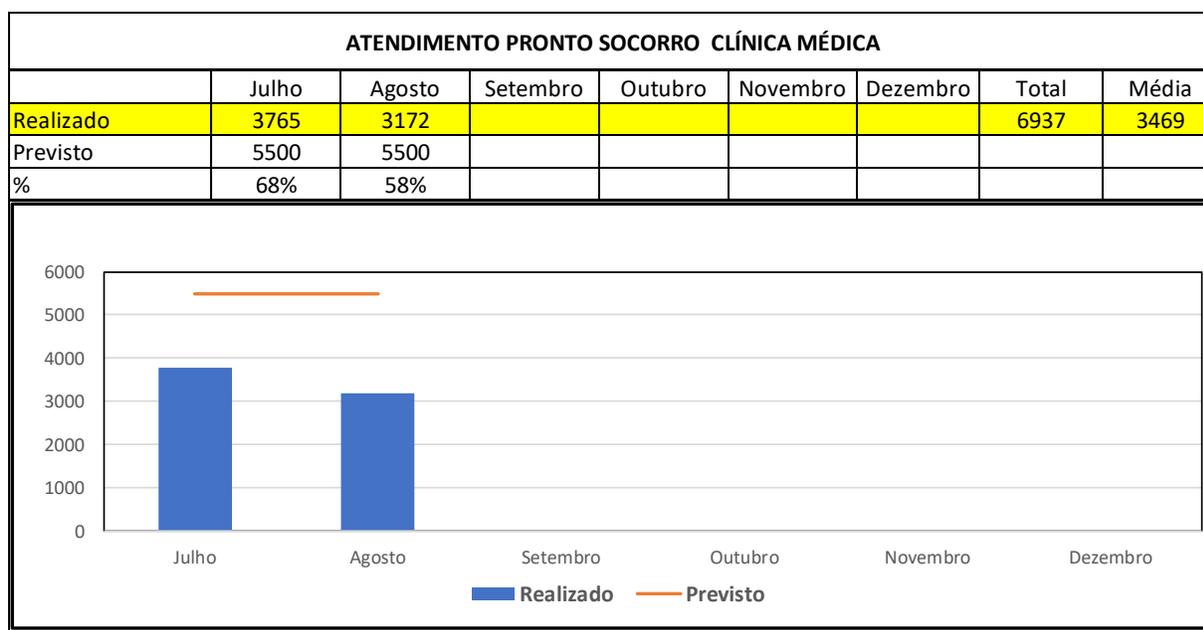
## 1. INDICADOR DE QUALIDADE E DESEMPENHO

### INDICADOR DE REMUNERAÇÃO FIXA

#### **Nº01**

#### **Indicador: Número de atendimentos por especialidade**

#### **CLÍNICA MÉDICA**



Fonte de dados: DAC\_AGOSTO 22

#### **ANÁLISE CRÍTICA:**

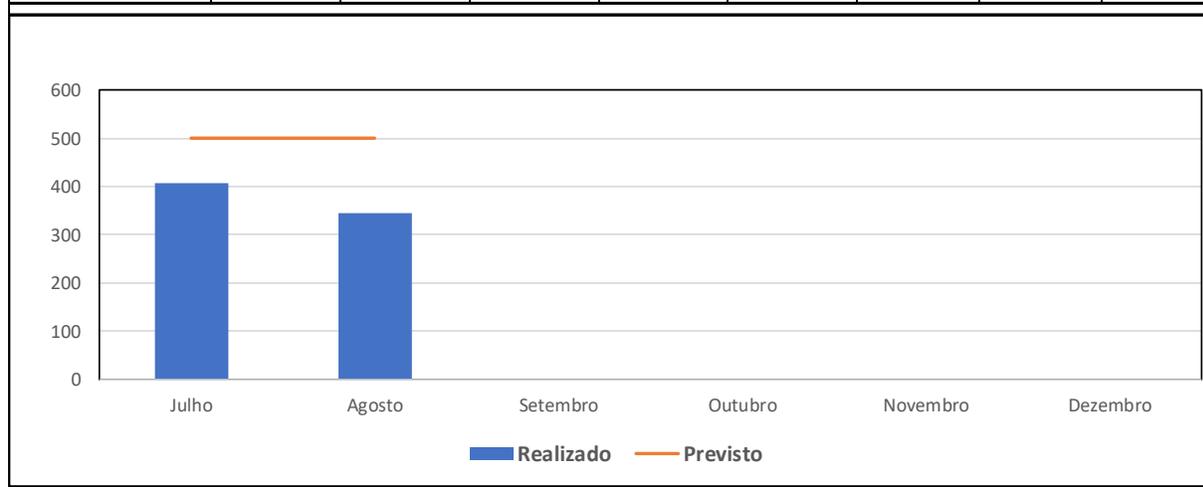
Durante o mês de agosto 2022, foram realizados 3172 atendimentos na especialidade de CLÍNICA MÉDICA, sendo 128 atendimentos caracterizadas como emergência, representando um percentual de 58% dos atendimentos realizados no Pronto Socorro para tal especialidade em relação ao número de atendimentos previsto, e 68% sob total de atendimentos realizados dentre todas as especialidades.

"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve à disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP.

**Indicador: Número de atendimentos por especialidade**

**CIRURGIA GERAL**

ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO - CIRURGIA GERAL								
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	Média
Realizado	407	346					753	377
Previsto	500	500						
%	81%	69%						



Fonte de dados: DAC\_AGOSTO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:**

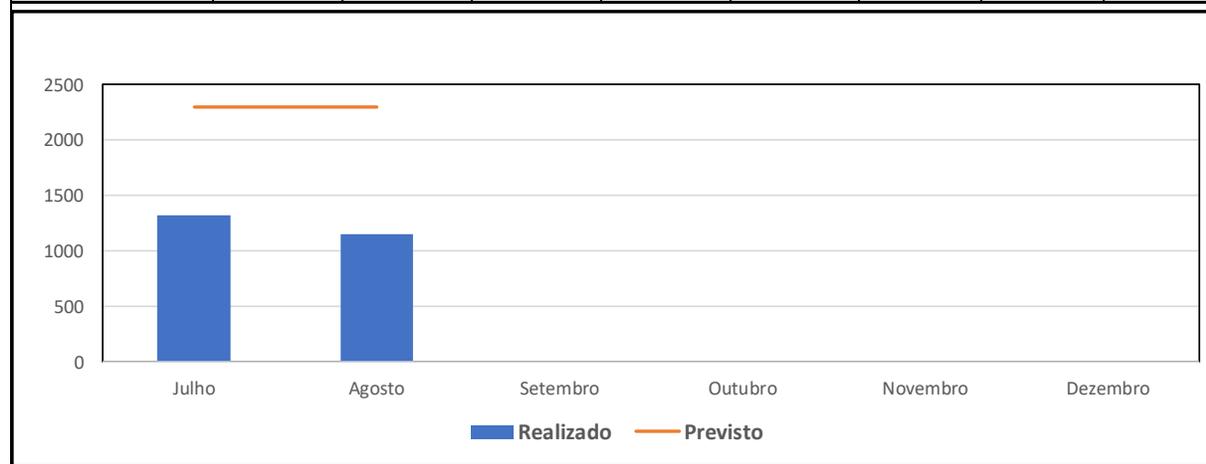
Durante o mês de agosto 2022 foram realizados 346 atendimentos na especialidade de CIRURGIA GERAL, incluindo traumas e suturas. Representando um percentual de 69% dos atendimentos realizados no Pronto Socorro para tal especialidade em relação a ao número de atendimentos previsto, e 7,4% sob total de atendimentos realizados dentre todas as especialidades.

"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve a disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP.

**Indicador: Número de atendimentos por especialidade**

**ORTOPEDIA**

ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO - ORTOPEDIA								
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	Média
Realizado	1322	1158					2480	1240
Previsto	2300	2300						
%	57%	50%						



Fonte de dados: DAC\_AGOSTO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:**

Durante o mês de agosto de 2022 foram realizados 1158 atendimentos na especialidade de ORTOPEDIA. Representando um percentual de 50% dos atendimentos realizados no Pronto Socorro para tal especialidade em relação número de atendimentos previsto, e 24,8% sob total de atendimentos realizados dentre todas as especialidades.

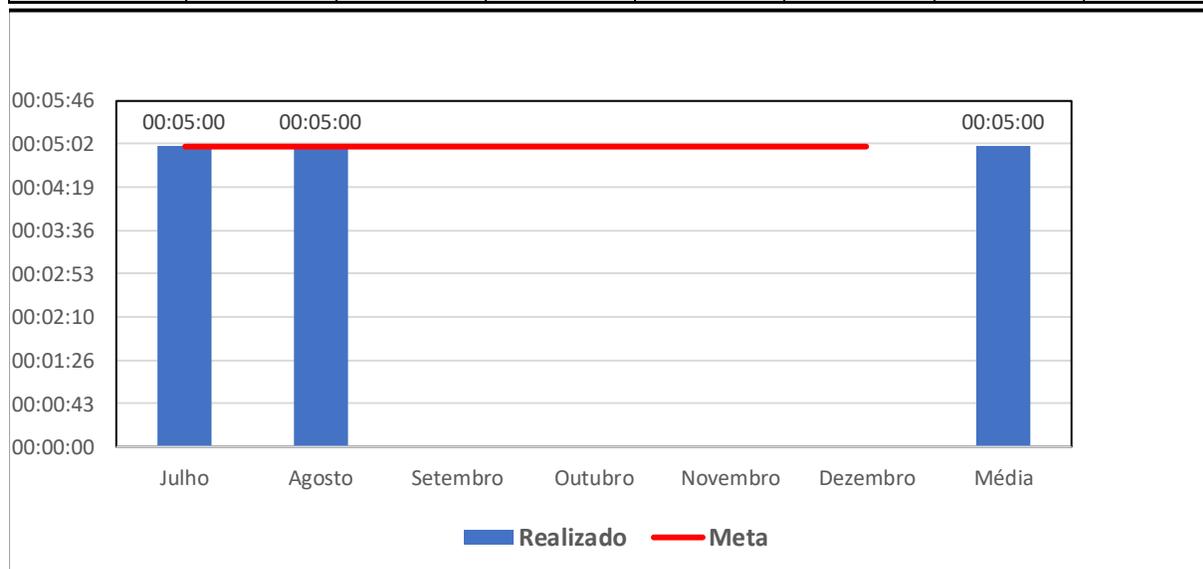
"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve à disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP.

**Nº02**

**Indicador: Tempo estimado para atendimento Risco Vermelho**

**ATENDIMENTO RISCO VERMELHO**

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média
<b>Realizado</b>	00:05:00	00:05:00					00:05:00
<b>Meta</b>	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	00:05:00	



Fonte de dados: DAC\_AGOSTO 22

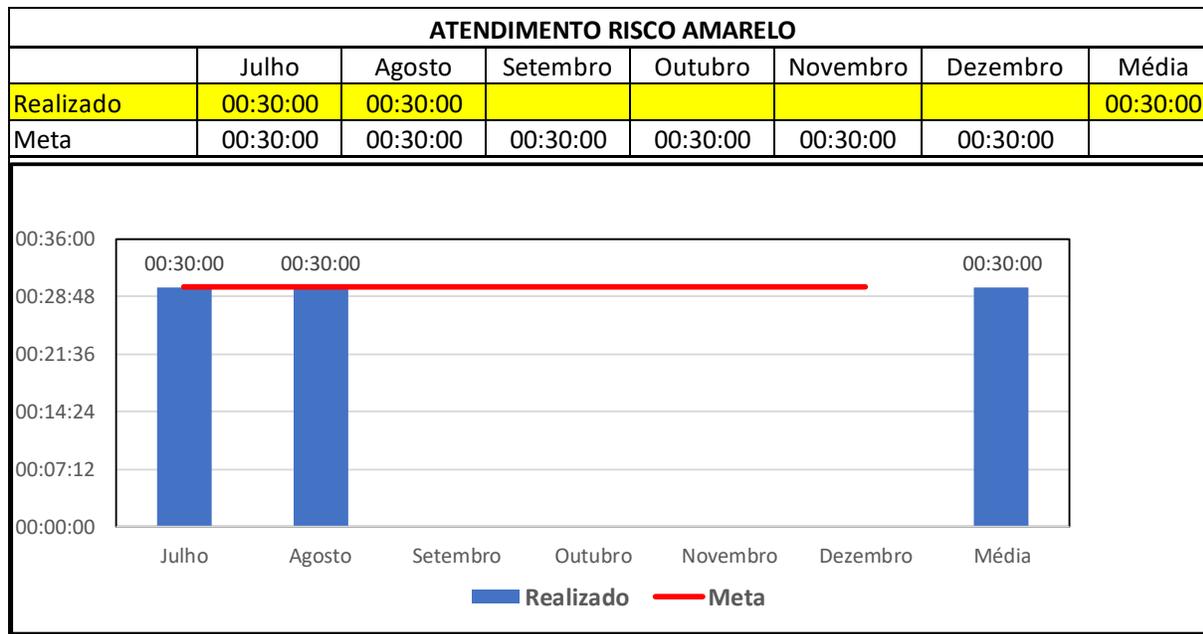
**ANÁLISE CRÍTICA:**

Durante o mês de agosto de 2022 foram realizados 42 atendimentos no Pronto Socorro (Emergência) com a Classificação de Risco Vermelho, e todos os pacientes foram atendidos em até 00:05 minutos pela equipe médica e assistencial.

"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve à disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP."

### **Nº03**

#### **Indicador: Tempo estimado para atendimento Risco Amarelo**



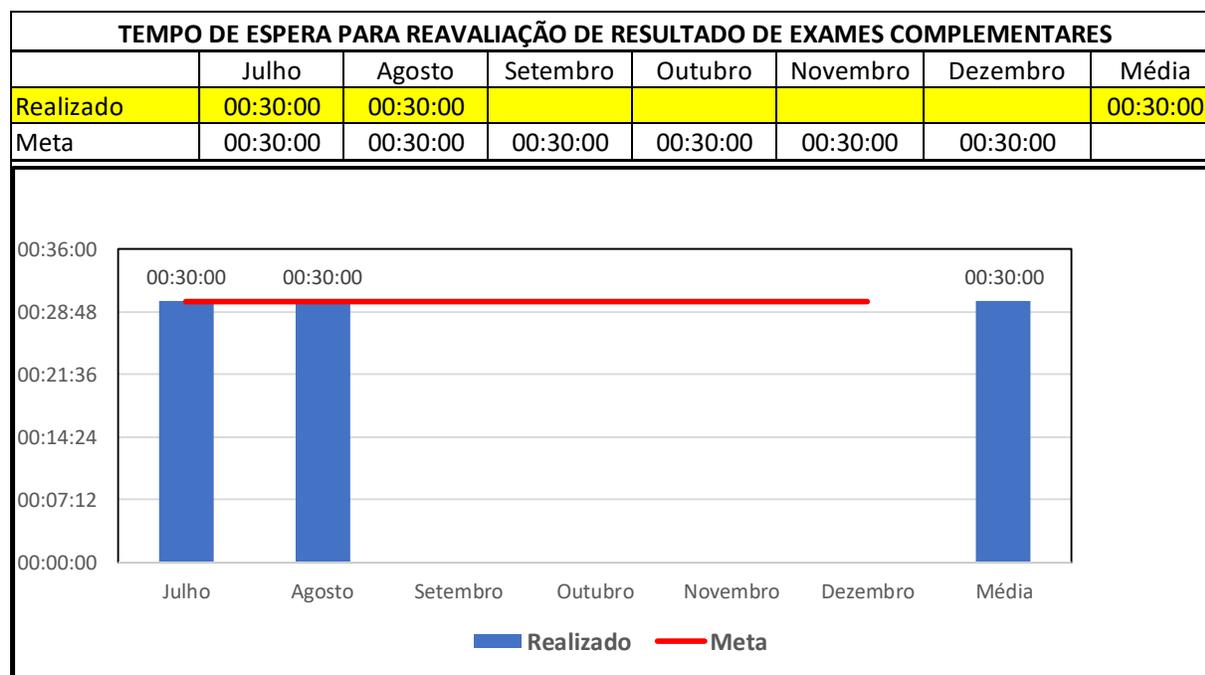
#### **ANÁLISE CRÍTICA:**

Durante o mês de agosto de 2022 foram realizados 958 atendimentos no Pronto Socorro com a Classificação de Risco Amarelo, e todos os pacientes foram atendidos em até 00:30 minutos pela equipe médica e assistencial.

"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve à disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP."

**Nº04**

**Indicador: Tempo de espera para reavaliação de resultado de exames complementares**



Fonte de dados: DAC\_AGOSTO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:**

Meta realizada sob supervisão e acompanhamento semanal da equipe de enfermagem, considerando que atualmente o sistema de informação não fornece estes dados.

Relatório de mensuração em avaliação e desenvolvimento pela área de Tecnologia da Informação do HGVP.

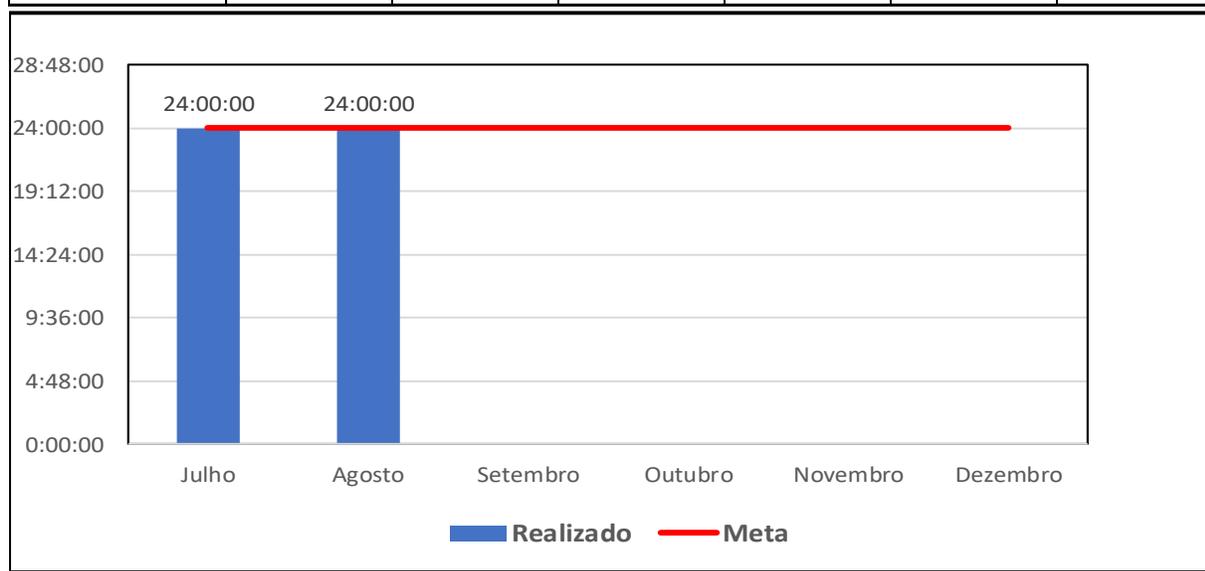
"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve à disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP."

**Nº05**

**Indicador: Tempo máximo de permanência no Pronto Socorro – Leitos de Observação sem justificativa <24 horas**

**TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA NA OBS - LEITOS DE OBSERVAÇÃO SEM JUSTIFICATIVA**

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>Realizado</b>	24:00:00	24:00:00				
<b>Meta</b>	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00	24:00:00



Fonte de dados: DAC\_AGOSTO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:**

Durante o mês de agosto 2022, mantivemos a média de tempo de permanência de pacientes em observação nos leitos do Pronto Socorro em até 24 horas, considerando avaliações e transferências internas / externas.

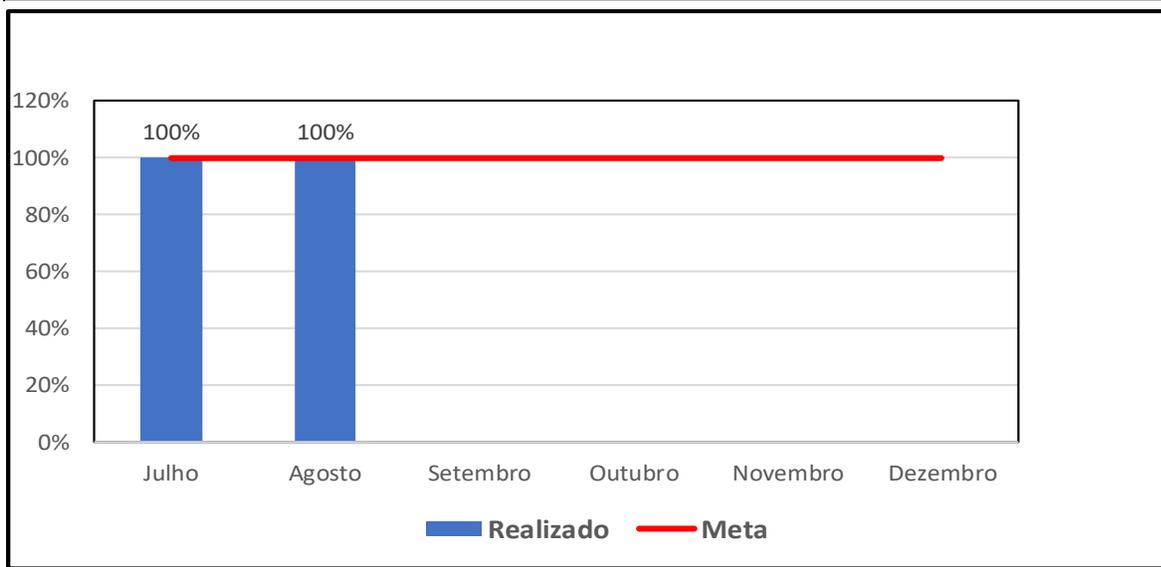
"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve à disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP."

## **Nº06**

### **Indicador: Adesão aos Protocolos Clínicos**

#### **ADESÃO AOS PROTOCOLOS CLÍNICOS**

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>Realizado</b>	100%	100%				
<b>Meta</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Fonte de dados: DAC\_AGOSTO 22

### **ANÁLISE CRÍTICA:**

Toda a equipe médica e de enfermagem foram orientados e aderiram aos protocolos clínicos existentes na unidade.

Ressaltamos que estamos a disposição para colaborar na elaboração de novos protocolos, mediante perfil epidemiológico da unidade.

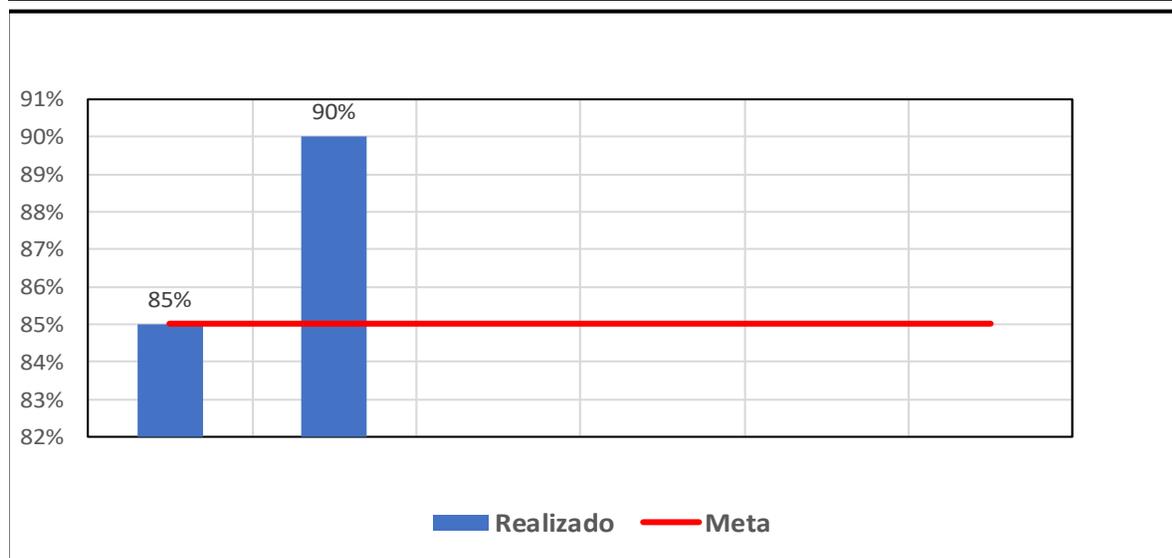
"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve à disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP."

**Nº07**

**Indicador: Pesquisa de Satisfação do usuário com resultado Ótimo/Bom**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO ÓTIMO/BOM**

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>Realizado</b>	85%	90%				
<b>Meta</b>	85%	85%	85%	85%	85%	85%



Fonte de dados: DAC\_AGOSTO 22

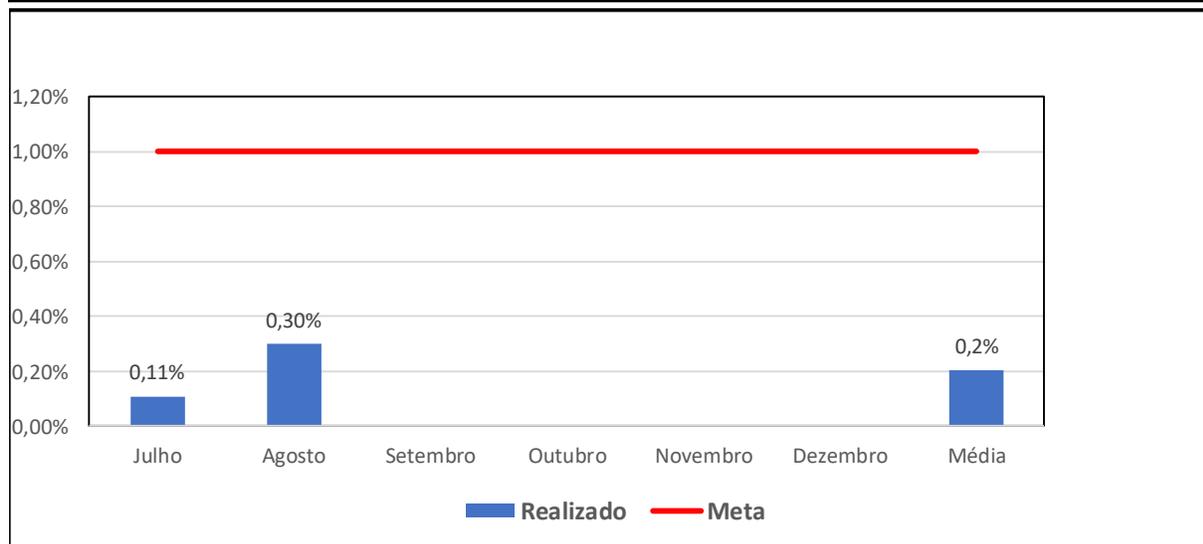
**ANÁLISE CRÍTICA:**

Considerando o cenário atual devido SARS COV-2, H3N2 e MONKEYPOX, preocupados com a propagação destes vírus, houve a suspensão de pesquisas de satisfação no setor por alguns meses, considerando apenas os registros espontâneos e presenciais oriundos do setor de Ouvidoria, contribuindo desta forma com distanciamento social, e sem aglomeração de pacientes e acompanhantes no ambiente hospitalar. Em agosto 2022 foi instalado "Totem de Pesquisa de Satisfação" com utilização a partir da data de 09/08/2022. Dos 4.676 atendimentos realizados, tivemos registro de 98 pesquisas através de demanda espontânea com índice de 90% de satisfação no atendimento prestado por equipe médica e enfermagem no PSA avaliados como ótimo/bom.

**Nº07**

**Indicador: Ouvidoria**

QUEIXAS NA OUVIDORIA							
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média
<b>Realizado</b>	<b>0,11%</b>	<b>0,30%</b>					<b>0,2%</b>
Nº Atend.	<b>5494</b>	<b>4676</b>					<b>5085</b>
Nº Reclamações	6	14					<b>10</b>
<b>Meta</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>



Fonte de dados: DAC\_AGOSTO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:**

Durante o mês de agosto de 2022 houve registros de reclamações, elogios ou sugestões diretamente no setor de Ouvidoria do HGVP, referentes aos atendimentos médicos e assistencial de enfermagem realizados no Pronto Socorro.

"Ressaltamos que a Organização Social de Saúde Santa Casa de Misericórdia de Chavantes esteve à disposição dos munícipes com representatividade e disponibilidade de equipe médica para atendimento, além da estrutura fornecida pela Diretoria do HGVP."

**Nº08**

**Resumo de Indicadores de Qualidade**

INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO			
Número de Atendimentos Mês			<b>4.676</b>
	CIRURGIA GERAL	<b>346</b>	
	CLINICO GERAL	<b>3.172</b>	
	ORTOPEDIA	<b>1.158</b>	
			<b>ago/22</b>
INDICADOR	META	PONTUAÇÃO	REALIZADO
Tempo estimado para atendimento RISCO VERMELHO	≤ 05 minutos	25%	Imediato
Tempo estimado para atendimento RISCO AMARELO	≤30 minutos	15%	≤30 minutos
Tempo de espera para reavaliação após os resultados dos exames complementares.	≤30 minutos	15%	≤30 minutos
Tempo máximo de permanência no PS – Leitos de Observação sem justificativa	≤24 horas	15%	24 horas
Adesão aos Protocolos Clínicos.	100%	10%	100%
Pesquisa de satisfação do usuário com resultado ótimo/bom	≤ 85%	10%	90%
Queixas na ouvidoria	≤ 1%	10%	0,11%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte de dados: DAC\_AGOSTO 22

**ANÁLISE CRÍTICA:**

Finalizamos o mês de agosto de 2022 com 100% das metas quantitativas e qualitativas cumpridas, conforme previsto em Contrato de Gestão.